



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 2-2025-28956

Fecha: 22/10/2025 15:12:00

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Asunto: Notificación Traslado Petición **5603612025** - Bogotá Te Escucha

Respetado(a) señor(a) anónimo(a):

En nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reciba un cordial saludo. Teniendo en cuenta la petición radicada por usted en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el No. **5603612025** de fecha 16 de octubre de 2025, en la cual indica:

"(...) PERSONA SE COMUNICA DE MANERA ANONIMA EL DIA 16 DE OCTUBRE DE 2025, SIENDO LAS 6:52 P.M., INTERPONE UNA QUEJA FORMAL ANTE LA ENTIDAD COMPETENTE, MANIFESTANDO SU INCONFORMIDAD CON LA ATENCION RECIBIDA EN EL SUPERCARDE BOSA DURANTE LA JORNADA DEL DIA DE HOY.

LA PERSONA INDICA QUE ACUDIO AL SUPERCARDE CON EL FIN DE RADICAR DOCUMENTOS DE INCAPACIDAD DE EPS COMPENSAR DIRIGIDOS A COLPENSIONES. FUE ATENDIDA INICIALMENTE EN LA CAJA 4 DEL MODULO 1, DONDE LE RECIBIERON LOS DOCUMENTOS. SIN EMBARGO, POSTERIORMENTE FUE ENVIADA A OTRA CAJA PARA CONTINUAR EL TRAMITE.

AL INICIAR LA ATENCION EN LA SEGUNDA CAJA, NOTO ACTITUDES DE MOLESTIA POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS DESDE EL INICIO DE SU LLEGADA, QUIENES LE INDICARON QUE DEBIA ESPERAR 20 MINUTOS PARA SER ATENDIDA NUEVAMENTE EN LA CAJA DONDE INICIALMENTE HABIA ENTREGADO LOS DOCUMENTOS. LUEGO DE LA ESPERA, FUE LLAMADA Y SE LE INFORMO QUE LOS DOCUMENTOS ESTABAN MAL GESTIONADOS Y QUE FALTABA INFORMACION, LO QUE LE GENERO INCONFORMIDAD, YA QUE CONSIDERA QUE LA ESPERA FUE INNECESARIA Y EL TRATO INADECUADO.

ADEMAS, SEÑALA QUE DURANTE EL TIEMPO DE ESPERA, LAS FUNCIONARIAS NO SE ENCONTRABAN EN SUS CUBICULOS Y ESTABAN REALIZANDO ACTIVIDADES AJENAS A SUS FUNCIONES, A PESAR DE QUE NO HABIA UN ALTO FLUJO DE USUARIOS EN ESE MOMENTO. ESTO GENERO UN TIEMPO DE RESPUESTA PROLONGADO Y SIN JUSTIFICACION, AFECTANDO LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO Y EL CUMPLIMIENTO DE SU TRAMITE.

ADICIONALMENTE, MENCIONA QUE SE ACERCO A LA CAJA DESTINADA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NO HABIA NINGUN FUNCIONARIO DISPONIBLE, LO CUAL CONSIDERA UNA FALTA GRAVE DE ATENCION PRIORITARIA, ESPECIALMENTE PARA QUIENES REQUIEREN ACCESIBILIDAD Y TRATO PREFERENCIAL.



POR LO ANTERIOR, SOLICITA:

1. QUE SE INVESTIGUE LA ATENCION PRESTADA EN EL SUPERCADDE BOSA EL DIA 16 DE OCTUBRE DE 2025, ESPECIALMENTE EN LA CAJA 4 DEL MODULO 1.
2. QUE SE VERIFIQUE EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS Y SE GARANTICE QUE LOS FUNCIONARIOS BRINDEN ORIENTACION CLARA Y OPORTUNA.
3. QUE SE EVALUE EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL INVOLUCRADO Y SE TOMEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS NECESARIAS EN CASO DE ENCONTRAR IRREGULARIDADES.
4. QUE SE MEJOREN LOS TIEMPOS DE ATENCION Y LA CALIDAD DEL SERVICIO, GARANTIZANDO EL RESPETO Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCION AL CIUDADANO.
5. QUE SE TENGA MAYOR CONSIDERACION CON LAS PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD, ASEGURANDO UN TRATO DIGNO, PREFERENCIAL Y RESPETUOSO CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

LA PERSONA AGRADECE LA ATENCION PRESTADA Y SOLICITA QUE SE LE INFORME SOBRE LAS ACCIONES QUE SE ADELANTARAN FRENTE A ESTA QUEJA, REITERANDO SU SOLICITUD DE MANTENER LA RESERVA DE IDENTIDAD. (...)” (SIC)

Sobre el particular, presento a usted una disculpa por la situación manifestada en la petición en el punto de atención SuperCADE Bosa y me permito indicarle que en el marco de las competencias legales y reglamentarias dispuestas en el artículo 30 numeral 6 del Decreto Distrital 140 de 2021, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el traslado de su requerimiento por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA con número de radicado **2-2025-28827**, a la entidad **Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES**, por considerarla competente para brindar respuesta de fondo a su petición.

Por otra parte, si requiere información sobre novedades en la atención, horarios, trámites, servicios y/o campañas de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que hacen parte de la Red CADE; dejo a su disposición los siguientes medios de interacción:

- **Atención canal presencial de la Red CADE:**

SuperCADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.

CADE: atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

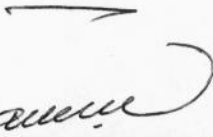
- **Línea 195:** atención telefónica disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.



- **Chatico Bogotá:** ingrese al siguiente enlace <https://bogota.gov.co/>, y a mano derecha encontrará el ícono "CHATEA" para interactuar con un agente, o escriba a través de la línea de WhatsApp 316 0231524.
Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Agradezco su amable atención.

Cordialmente,



ENRIQUE CUSBA GARCÍA
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Marcela Méndez Ariza
Revisó: Marcela Méndez Ariza